PET DOCUMENT

Política de devoluciones

UNIONVET | NIT 900860966-3 | Tel. 312 782 5554
Atención: admin@unionvet.co
Notificaciones: Calle 147 No. 14-69, Torre 2, Apto. 701, Bogotá, Colombia
Versión: 17 de noviembre de 2026

1. Alcance

Aplica a compras de productos realizadas a través de PET DOCUMENT con entrega en Colombia. Complementa la garantía legal y los derechos del consumidor.

2. Vendedor y facturador

La tienda vende y factura cuando tiene disponible el producto. Si las tiendas no lo tienen disponible, el distribuidor vende y factura. Antes del pago se identificará al vendedor y facturador de cada producto, así como al responsable de su entrega. Si un pedido comprende varios vendedores, esta información se desglosará por producto.

3. Productos incorrectos, incompletos o defectuosos

El comprador podrá reclamar si el producto no corresponde al pedido, llega incompleto, dañado, vencido o presenta defectos de calidad. Podrá aportar el número de pedido, descripción y fotografías, incluidos lote y vencimiento cuando correspondan. No se exigirá un video de apertura ni exclusivamente la factura física si la compra puede acreditarse por otros medios.

4. Garantía legal

El vendedor coordinará la recogida o devolución sin costo para el consumidor cuando la reclamación sea procedente. La solución será reparación, cambio o devolución del dinero, según la naturaleza del producto y las reglas legales. Abrir el empaque para descubrir un defecto no elimina automáticamente la garantía. Las recomendaciones de reporte inmediato no reducen los plazos legales.

5. Derecho de retracto

Cuando proceda legalmente, podrá ejercerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega. El producto deberá devolverse por los mismos medios y en las mismas condiciones en que se recibió. El consumidor asumirá los costos de transporte y demás costos asociados a esta devolución.

6. Excepciones al retracto

Se aplicarán las excepciones del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, entre ellas bienes perecederos, claramente personalizados y aquellos que por su naturaleza no puedan devolverse o puedan deteriorarse o caducar rápidamente. Su aplicación se evaluará por producto; no se excluirán indiscriminadamente todos los productos para mascotas. Estas excepciones no eliminan la garantía por defectos o incumplimiento.

7. Alimentos y promociones

Ante signos de alteración, contaminación o vencimiento, suspenda el uso y conserve producto, empaque y datos del lote para su revisión. La falta de aceptación por la mascota no demuestra por sí sola un defecto. Las garantías comerciales de palatabilidad se informarán antes de comprar. Los productos en promoción conservan la garantía legal.

8. Procedimiento y atención

Las solicitudes pueden presentarse al vendedor identificado en el pedido o a admin@unionvet.co. PET DOCUMENT facilitará su recepción y seguimiento, sin limitar la responsabilidad que legalmente corresponda a los participantes de la operación. El vendedor suministrará instrucciones y dirección de devolución. La coordinación logística no suspende términos legales ni exige renunciar a derechos.